

Bogotá D.C,

Teniente Coronel

DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS

Director General Instituto Nacional Penitenciario y Carcelario (E)

INPEC 18-07-2023 11:17
Al Constar: Cte Este No.: 2023IE0146933 Fol: 1 Anexo FAD
ORIGEN 81002 - GRUPO DE ATENCION AL CIUDADANO / LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
DESTINO 8100 - DIRECCION GENERAL / DANIEL FERNANDO GUTIERREZ ROJAS
ASUNTO INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
OBS INFORME CONSOLIDADO DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS -
PQRSD Y ORIENTACIONES RECIBIDAS Y ATENDIDAS POR LOS DIFERENTES CANALES DE ATENCION
2023IE0146933

Asunto: Informe consolidado de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD y orientaciones recibidas y atendidas por los diferentes canales de atención recepcionadas por las oficinas de atención al ciudadano a nivel nacional en el I Semestre del año 2023.

Respetuoso saludo Señor Coronel,

De manera atenta me permito adjuntarle el informe de solicitudes, quejas, reclamos. Sugerencias, Denuncias y orientaciones tramitadas y atendidas, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo GESDOC – MÓDULO PQRSD ingresadas por los diferentes canales de atención, personalizado, telefónico, correos electrónicos, página web, escrito y buzón, durante el I Semestre del año 2023.

El aplicativo PQRSD tiene una herramienta llamada tablero de control que permite el seguimiento, verificación y trazabilidad de las respuestas a los ciudadanos por las dependencias, ERON y Direcciones Regionales para el oportuno cumplimiento en términos de ley.

Atentamente,


LEYDA MILENA MEDINA LOZANO
Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano INPEC

Revisado: Leyda Milena Medina Lozano – Coordinadora Grupo de Atención al Ciudadano
Elaborado por: Julieth García Triana – Auxiliar administrativo
Archivo: mis documentos plan de acción informes PQRSD 2023

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y ORIENTACIONES AÑO 2023

**Dirección General
Grupo de Atención al Ciudadano**

CANALES DE ATENCIÓN

El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia.

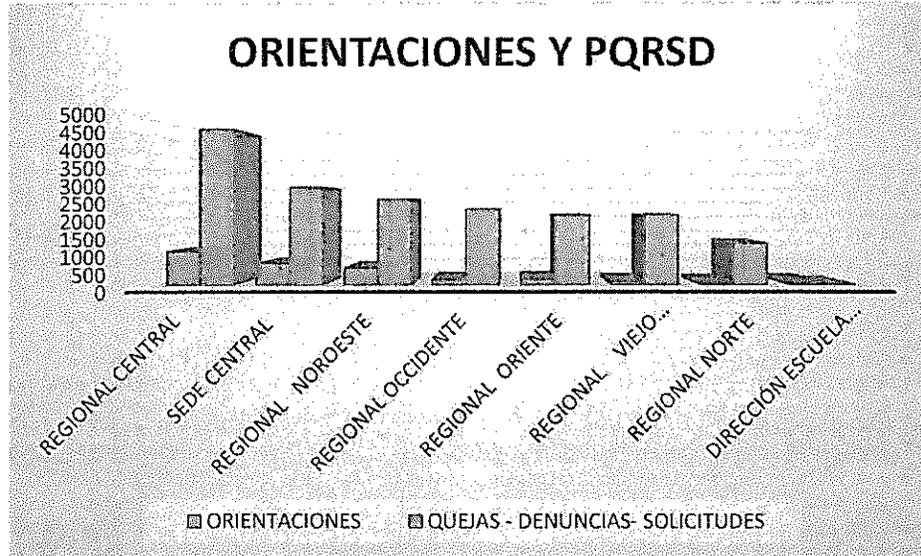
ORIENTACIONES Y PQRS

Se realizó el seguimiento a través de la información registrada en el aplicativo GESDOC – módulo PQRS a las seis (06) Direcciones Regionales y ERON adscritos a nivel nacional. (Regional Central, Occidente, Norte, Noroeste, Oriente y Viejo Caldas), Escuela Nacional Penitenciaria y Sede Central donde se presentó la siguiente información:

SEDE	ORIENTACIONES	QUEJAS- DENUNCIAS- SOLICITUDES	TOTAL
REGIONAL CENTRAL	1026	4730	5756
SEDE CENTRAL	657	2978	3635
REGIONAL NOROESTE	514	2599	3113
REGIONAL OCCIDENTE	169	2304	2473
REGIONAL ORIENTE	185	2123	2308
REGIONAL VIEJO CALDAS	108	2128	2236
REGIONAL NORTE	84	1268	1352
ESCUELA DE FORMACIÓN	95	20	115
TOTAL	2838	18150	20988

Tabla A

NOTA: Es de anotar que en esta tabla (**TABLA A**) solo se ubican Quejas, Denuncias y solicitudes; por lo que para tener el valor correspondiente Solicitudes, Quejas, Denuncias, Reclamos, Felicitaciones y Sugerencias debe dirigirse a la (**TABLA E**)



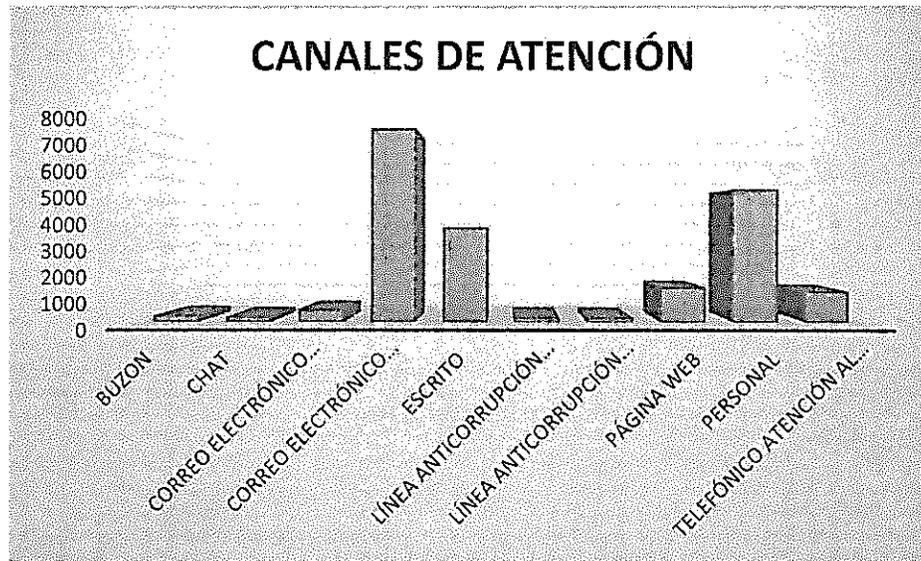
Gráfica A

CANALES DE ATENCIÓN

Los Canales de atención que se manejan en las Direcciones Regionales, ERON, Escuela Penitenciaria y Sede Central son: Buzón, Escrita, Atención personalizada, Correo electrónico de atención al ciudadano, Página Web y Teléfono de atención al ciudadano.

SEDE	Buzón	Chat	Correo Electrónico Anticorrupción	Correo electrónico Atención al Ciudadano	Escrito	Línea Anticorrupción 018000	Línea Anticorrupción Celular	Página Web	Personal	Telefónico Atención al Ciudadano	TOTAL
SEDE CENTRAL		169	475	6223	23	154	150	1384	270	829	9677
REGIONAL NOROESTE	1	2		248	1769		1		360	197	2578
REGIONAL CENTRAL				391	355				1650	163	2559
REGIONAL ORIENTE				274	583			4	1019	6	1886
REGIONAL VIEJO CALDAS	1			200	176			1	1345	19	1742
REGIONAL OCCIDENTE	232	2	2	447	311		1		437	11	1443
REGIONAL NORTE				26	649				346		1021
ESCUELA DE FORMACIÓN				99					2	2	103
TOTAL	234	173	477	7908	3866	154	152	1389	5429	1227	21009

TABLA B



Gráfica B

Desde la sede Central se encuentra el monitoreo de PQRSD por el tablero de control donde se recibe y se verifica a nivel nacional como se da la trazabilidad de estas PQRSD a las diferentes Direcciones Regionales, ERON adscritos y dependencias, además de ser el único que manejan la líneas de anticorrupción como el correo electrónico (anticorrupcion@inpec.gov.co), línea nacional anticorrupción **01-8000910105** y la línea celular y chat **3173000522**.

Se puede evidenciar que los canales de atención más usados son:

Buzón	Chat	Correo electrónico Atención al Ciudadano	Escrito	Página Web	Personal	Telefónico Atención al Ciudadano
234	173	7908	3866	1389	5429	1227

Tabla C

Nota: 20.226 de PQRSD Y ORIENTACIONES más 783 que ingreso a los canales de la Línea anticorrupción para un Total de 21.009 PQRSD

1. ORIENTACIONES

A continuación, se presenta de manera detallada las orientaciones más recurrentes por los ciudadanos que se suministraron a través de los canales de atención.

DIMENSIÓN	TOTAL
ATENCIÓN AL CIUDADANO	1211
COMO COLOCAR UNA PQRS	39
INFORMACIÓN CANALES DE ATENCION	468
INFORMACIÓN DEL EROD Y TELÉFONOS	704
CUSTODIA Y VIGILANCIA	630
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	89
INFORMACION DEL LUGAR DE UBICACIÓN DEL PPL	280
INFORMACIÓN ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDA DE LOS PPL	221
INFORMACIÓN SERVICIO MILITAR	40
GESTIÓN CORPORATIVA	139
CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	137
DONACIONES	2
JURÍDICA	608
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	338
INFORMACIÓN JURÍDICA DE PPL EN ESTACIÓN DE POLICIA-URI	3
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	267
TALENTO HUMANO	92
INFORMACIÓN CONVOCATORIAS INPEC	88
INFORMACIÓN ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	2
ORIENTACIÓN A FUNCIONARIOS SOBRE PROTOCOLOS COVID 19	2
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	158
REQUISITOS PARA VISITAS VIRTUAL	158
TOTAL	2838

Tabla D

2. PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS A NIVEL NACIONAL.

Número de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias, Felicitaciones y Sugerencias durante el I Semestre del 2023 así:

Solicitudes	Quejas	Reclamos	Denuncia	Felicitación	Sugerencia
12.615	3.671	1.132	732	10	11

Tabla E

- Donde las Felicitaciones van específicas a servidores penitenciarios que han generado una excelente atención y han brindado soluciones a inquietudes o inconvenientes que presentan los ciudadanos.

3. DIMENSIÓN Y TIPO DE PQRS

A continuación, se presenta la dimensión del tipo de queja de las PQRS más solicitadas registradas en el aplicativo GESDOC – módulo PQRS.

DIMENSIÓN	TOTAL
JURÍDICA	6505
NOTIFICACIÓN DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS	1072
SOLICITUD DEL TRAMITE A BENEFICIOS (domiciliarias y otros)	694
SOLICITUD CONSTANCIAS DE RECLUSIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	693
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA LOS TRAMITES JURÍDICOS DE LOS PPL	581
SOLICITUD CARTILLA BIOGRÁFICA DEL PPL	501
SOLICITUD REPORTES DISCIPLINARIOS A PPL	466
DEFINICIÓN JURÍDICA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	399
REQUISITOS PARA EL TRAMITE DE LIBERTAD (condicional, pena cumplida)	392
TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	349
NO DAR RESPUESTA A LAS SOLICITUDES POR LOS CANALES	227
FALTA TRÁMITE DE LIBERTAD A PPL	191
REPARACION DIRECTA	138
FALTA DE TRÁMITE A BENEFICIOS PARA LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD (ENTRE OTROS)	209
FALTA TRÁMITE ANTE DETENCIÓN DOMICILIARIA	60
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE JURÍDICO PARA LA REDENCIÓN DE PENA (CERTIFICADO, TRABAJO, ESTUDIO)	48
MAL PROCEDIMIENTO AL TRÁMITE DE REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	47
SOLICITUD DEL CAMBIO DE DOMICILIO AL PPL	47
REQUISITOS E INGRESO AL SERVICIO MILITAR	41
MAL TRÁMITE A LA LIBERTAD DEL PPL	39
PERMISOS EXCEPCIONALES	37
FALTA ACTUALIZACIÓN DE DATOS DE PPL EN SISIEPC WEB	36
INCUMPLIMIENTO DEL TRÁMITE A BENEFICIO DE DETENCIÓN DOMICILIARIA	35
SOLICITUD DE NOTIFICACION AL PPL POR LAS ENTIDADES EXTERNAS	32
NO REALIZAR PROCEDIMIENTO DE TRASLADO A PPL	27
NO EFECTUAR TRÁMITE A REMISIONES JUDICIALES Y/O SALUD	23
PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	23
INCUMPLIMIENTO DE LA EXPEDICIÓN DE CÓMPUTOS DE LOS PPL	14
FALTA DE TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	12
ACCEDER A TRASLADOS NO AUTORIZADOS DEL PPL	11

SOLICITUD REPATRIACIÓN DE PPL	9
FALTA DE TRAMITE EN LA EXPEDICIÓN DE COMPUTOS DE LOS PPL	8
MALTRATO A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA – URI	8
NO PROGRAMAR REMISIONES AUDIENCIAS VIRTUALES	8
FALTA DE TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	6
SOLICITUD INFORMACIÓN SOBRE FALLECIMIENTO DE PPL EN DETENCIÓN DOMICILIARIA/VIGILANCIA ELECTRÓNICA	6
SOLICITUD INFORMACIÓN TRAMITE PARA EXTRADICIÓN A PPL	6
INCUMPLIMIENTO EN EL TRAMITE A LA CERTIFICACIÓN DE INTERNOS	5
MAL PROCEDIMIENTO DEL TRÁMITE DE LOS PPL ANTE NOTARÍA Y REGISTRADURÍA	3
ASESORÍA DE TRÁMITES DE DOCUMENTOS (NOTARIAS, REGISTRADURÍA, ICBF, JUZGADOS, OTROS)	1
INFORMACIÓN TRAMITES PARA LIBERTAD DEL PPL	1
CUSTODIA Y VIGILANCIA	4038
SOLICITUD INFORMACIÓN DE UBICACIÓN DE PPL	655
SOLICITUD INFORMACIÓN TRÁMITE INGRESO VISITANTES Y MENORES DE EDAD	486
SOLICITUD DE INFORMACION DEL PPL	380
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO A VISITANTES	312
SOLICITUD INFORMACIÓN VISITAS CONYUGALES	260
REQUISITOS Y ELEMENTOS PERMITIDOS PARA ENCOMIENDAS EN LOS ERO	243
EXTORSIÓN DE PPL A PPL, FAMILIARES O CIUDADANOS	206
PRODUCIR MALTRATOS DE PPL A PPL O FUNCIONARIOS.	193
NO TRÁMITE A SOLICITUDES DE MEDIDAS DE PROTECCIÓN A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	184
NO ENTREGA DE ENCOMIENDAS	145
INTERNO EN DETENCIÓN DOMICILIARIA COMETIENDO ACTO DELICTIVO O INCUMPLIENDO MEDIDA	136
SOLICITUD CERTIFICACIÓN DE AUXILIARES	108
NO DAR TRÁMITE AL CAMBIO DE PATIO O CELDA	106
SOLICITUD ENTREVISTAS DE ENTIDADES JUDICIALES A PPL	83
MAL PROCEDIMIENTO EN LAS REQUISAS U OPERATIVOS	58
INTRODUCIR O PERMITIR EL INGRESO DE ELEMENTOS PROHIBIDOS	54
USO EXCESIVO DE LA FUERZA	39
EXTORSIÓN A INTERNOS Y FAMILIARES	37
MAL PROCEDIMIENTO DE REGISTRO DE VISITAS DE ENTIDADES, DEFENSORES Y/O APODERADOS	35
SOLICITUD DE INFORMACION DEL TRAMITE DE INGRESO DE MENORES DE EDAD	33
INDUCIR A PPL A LESIONAR A SUS COMPAÑEROS	30
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A PPL	28
SOLICITUD MEDIDAS DE PROTECCION A FUNCIONARIOS	26

REQUISITOS PARA EL SERVICIO MILITAR	23
ACTOS INDEBIDOS FUERA DEL SERVICIO (SITUACIONES PERSONALES)	22
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR CIUDADANOS AL ERON	21
POSIBLE FUGA DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	21
FALTA DE CUPOS PARA PPL EN LOS ERON	18
SOLICITUD EXPEDICIÓN DE CARNET A MENORES	17
AMENAZAS DE PPL A FUNCIONARIOS	16
HACINAMIENTO EN LOS ERON	15
BLOQUEO CELULARES (IMEI) CIUDADANOS	11
IRREGULARIDADES EN LA INFORMACIÓN Y/O ENTREGA DE CEDULA O DOCUMENTOS A LOS PPL QUE YA ESTÁN EN LIBERTAD	11
AGRESIÓN FÍSICA DE PPL A FUNCIONARIOS	7
MUERTE VIOLENTA ENTRE PPL	7
SOLICITUD INFORMACIÓN DE SANCIÓN A FAMILIAR DE PPL	7
BLOQUEO CELULARES (IMEI)	4
INFORMACIÓN CORRESPONDENCIA Y ENCOMIENDAS PPL	1
TRATAMIENTO Y DESARROLLO	3662
SOLICITUD TRAMITE PARA DESCUENTO (ESTUDIO, TRABAJO, ENSEÑANZA)	644
SOLICITUD CAMBIO DE FASE	635
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA	566
SOLICITUD SUMINISTRO ELEMENTOS DE ASEO	362
ESTADO DE SALUD DEL PPL	326
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA	267
IRREGULARIDADES EN LA ALIMENTACIÓN DE LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN LOS ERON	186
SOLICITUD DE HISTORIA MEDICA DEL PPL	114
SOLICITUD ATENCIÓN EN SALUD A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	75
REQUISITOS PARA LA VISITA CONYUGAL	74
FALTA DE ENTREGA DE ELEMENTOS A PPL (COLCHONETA ETC.)	46
FALTA DE CLASIFICACIÓN DE FASE	39
IRREGULARIDADES EXPENDIO DE LOS ERON	37
SOLICITUD DE ATENCION MEDICA DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	36
FALTA DE INFORMACIÓN PARA LA VISITA VIRTUAL FAMILIAR AL PPL	35
MAL REGISTRO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	32
FALTA DE ATENCIÓN PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	28
INCONFORMISMO EN EL DESCUENTO DE HORAS EN TRABAJO, ESTUDIO, ENSEÑANZA	24
SOLICITUD ALIMENTACIÓN A PRIVADOS DE LA LIBERTAD EN ESTACIÓN DE POLICÍA-URI	21
MULTIAFILIACIÓN A EPS A PPL	17
SOLICITUD PARTICIPACIÓN "DELINQUIR NO PAGA"	17

SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACIÓN DE LOS PPL	16
ATENCION PSIQUIATRICA O PSICOSOCIAL	13
INCUMPLIMIENTO EN LA ENTREGA DE MATERIALES A LOS PPL (UTILES ESCOLARES, PINTURAS, PAPELERIA, HILOS, LANAS, ENTRE OTROS)	17
FALTA DE ATENCIÓN MÉDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	8
IRREGULARIDADES EN EL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	8
REQUISITOS PARA EL DESCUENTO DE LOS PPL EN DOMICILIARIA	6
FALTA DE ATENCIÓN MEDICA INTERNOS EN DOMICILIARIA	5
SOLICITUD DEL PAGO DE BONIFICACION DE LOS PP	4
FALTA DE INFORMACIÓN PROGRAMADA DE REINSERCIÓN – POSPENADO	2
MAL FUNCIONAMIENTO DEL EXPENDIO EN LOS ERON	1
MAL FUNCIONAMIENTO EN PROYECTOS PRODUCTIVOS	1
TALENTO HUMANO	1070
SOLICITUD CERTIFICACIONES LABORALES DE FUNCIONARIOS	207
SOLICITUD A FUNCIONARIOS	133
SOLICITUD ENTREVISTA CON EL DIRECTOR	116
SOLICITUD PAGO LIQUIDACIÓN PRESTACIONES	97
SOLICITUD DE LA HISTORIA LABORAL PARA LOS PRE-PENSIONADOS - CETIL	75
SOLICITUD JUDICANTES Y/O PRACTICANTES	73
SOLICITUD AMPLIACION INFORMACION DE CONVOCATORIAS	55
ACOSO LABORAL A FUNCIONARIOS	35
TRAMITE SOBRE NOMINA A FUNCIONARIOS	35
EMBARGO DE SUELDOS	33
SOLICITUD UBICACIÓN DE FUNCIONARIOS POR ENTIDADES	27
NOTIFICACION A FUNCIONARIOS POR REQUERIMIENTOS DE ENTIDADES EXTERNAS	22
SOLICITUD INFORMACIÓN TRASLADOS FUNCIONARIOS	22
INCUMPLIMIENTO DE FUNCIONES COMO SERVIDORES PÚBLICOS	18
FALTA DE TRÁMITE EN LA DOCUMENTACIÓN RADICADA	17
TRATO IRRESPECTUOSO O DESCORTES	13
FALTA DE RESPETO ENTRE FUNCIONARIOS	12
DEMANDA DE ALIMENTOS A FUNCIONARIOS	11
SOLICITUD AFILIACIÓN A SINDICATOS	11
SOLICITUD INFORMACIÓN REMISIONES DML A FUNCIONARIOS	11
INCUMPLIR CON TAREAS Y FUNCIONES	10
SOLICITUD PROCESOS DISCIPLINARIOS A FUNCIONARIOS	10
AUSENTISMO LABORAL	9
MEJORAR LA ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PRESTADOS	6
SOLICITUD DESAFILIACIÓN A SINDICATOS	5
FALTA DE SEGUIMIENTO A INCAPACIDADES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	3

NO ENTREGA DE CERTIFICACIONES LABORALES	3
NO ACATAR ÓRDENES DE SUS SUPERIORES	2
NO DAR TRAMITE A LOS INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS	2
FALTA DE INCENTIVOS PARA FUNCIONARIOS	1
FALTA DE PAGO DE LA LIQUIDACIÓN POR PRESTACIONES SOCIALES	1
SOLICITUD DEL CARNET PARA FUNCIONARIOS	1
ASUNTOS PENITENCIARIOS	970
SOLICITUD TRAMITE DE TRASLADOS A PPL	970
GESTIÓN CORPORATIVA	626
REQUISITOS PARA LA CONSIGNACIÓN CUENTA MATRIZ DE LOS PPL	208
SOLICITUD DE PROCESOS CONTRACTUALES CON EL INPEC	155
FALTA DE ENTREGA DE DINEROS CONSIGNADOS A CUENTA MATRIZ POR LOS ERON	89
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	63
FALTA SERVICIO TELEFÓNICO	19
DEFICIENCIA EN LA INFRAESTRUCTURA	15
REQUISITOS PARA ENTREGA DE CORRESPONDENCIA A LOS PPL (recibida y/o entregada)	14
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	12
DEFICIENCIA INFRAESTRUCTURA CARCELARIA	8
FALTA DE ASIGNACIÓN DE CLAVE TELEFÓNICA A PPL	8
REQUISITOS PARA DONACIONES A LOS PPL	7
SOLICITUD MANTENIMIENTO PARQUE AUTOMOTOR	7
FALTA DE ENTREGA Y ENVIO DE CORRESPONDENCIA A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	6
MEJORAR LA INFRAESTRUCTURA DEL INSTITUTO	5
NO PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS ERON	5
FALTA DE SUMINISTROS DE SERVICIO DE ACUEDUCTO	4
DONACIONES	1
CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO	509
ACTUACIONES IRREGULARES DE FUNCIONARIOS	197
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	53
SOLICITAR O RECIBIR DINERO, DÁDIVAS, COHECHOS	53
EXTRALIMITACIÓN DE FUNCIONES DE FUNCIONARIOS PÚBLICOS	51
AGRESIONES FÍSICAS DE FUNCIONARIOS A PPL O FAMILIARES	49
CONTRAER DEUDAS O EFECTUAR NEGOCIOS CON LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	28
AMENAZA DE FUNCIONARIOS A PPL	23
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERON	17
CORRUPCIÓN DE FUNCIONARIOS EN PROCESOS CONTRACTUALES	13
PRESUNTA FALSEDAD EN DOCUMENTO PÚBLICO	7
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	5
SITUACIONES SENTIMENTALES ENTRE PPL Y FUNCIONARIO O PERSONA CONTRATISTA	4

USO INDEBIDO DE LOS BIENES A LA ENTIDAD	4
DAÑAR O DESTRUIR ELEMENTOS	3
INTRODUCIR ELEMENTOS DE PROHIBIDA TENENCIA POR FUNCIONARIOS AL ERO	1
PARTICIPACIÓN DE FUNCIONARIOS EN POLÍTICA	1
SISTEMAS	321
SOLICITUD HISTORIA DE REGISTRO DE VISITAS A PPL	106
SOLICITUD COMO INGRESAR AL VISITEL	99
SOLICITUD CORREGIR ERRORES DE REGISTRO DE LOS VISITANTES (VISITOR)	38
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITE	19
MAL FUNCIONAMIENTO DEL VISITEL	19
IRREGULARIDADES REGISTRO VISITOR	16
SOLICITUD REGISTRO PPL EN PAGINA WEB	9
IRREGULARIDADES VISITOR	7
FALTA DE INFORMACIÓN DE LOS PPL EN LA PAGINA WEB	3
DIFICULTAD PARA REALIZAR RECARGA DE PIN TELEFÓNICO	2
FALTA DE TRAMITE PARA LA RECARGA DE PIN TELEFONICO	2
DIFICULTAD DE ACCESO AL SISTEMA PARA SOLICITAR ENTREVISTAS VIRTUAL	1
PLANEACIÓN	231
INFORMACIÓN ESTADÍSTICA	231
DERECHOS HUMANOS	177
IRREGULARIDAD EN TEMAS DE AISLAMIENTO	68
MALTRATO VERBAL A PPL O VISITANTE	61
DISCRIMINACIÓN A LA COMUNIDAD LGBTI Y/O MINORÍAS	23
DISCRIMINACIÓN A PPL POR SEXO, RAZA, GENERO, RELIGION	13
ACOSO Y PRESUNTO DELITOS SEXUALES A LOS PRIVADOS DE LA LIBERTAD	9
DELITOS SEXUALES A PRIVADOS DE LA LIBERTAD	3
CERVI	45
MAL FUNCIONAMIENTO DEL DISPOSITIVO ELECTRÓNICO	25
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	17
FALTA DE VIGILANCIA A DETENCIÓN DOMICILIARIA Y/O ELECTRÓNICA	3
TOTAL	18.154

Tabla F

Como se puede apreciar en la tabla anterior las PQRSD y solicitudes que se registraron en el aplicativo por su dimensión y tipología, lo más solicitado por parte de los usuarios es lo referente a las dependencias **JURÍDICA: 6.505** con temas: Solicitud Constancias De Reclusión De Los Privados De La Libertad, No Dar Respuesta A Las Solicitudes Por Los Canales, Trámite Jurídico Para La Redención De Pena (Certificado, Trabajo, Estudio), Definición Jurídica A Los Privados De La Libertad En Estación De Policía - Uri, Solicitud Reportes Disciplinarios A PPL, Falta Trámite De Libertad A PPL, Falta De Trámite A Beneficios Para Los Privados De La Libertad Por Entre Otros, Falta Trámite Ante Detención Domiciliaria, Notificación De Trámites De Documentos, No Realizar Procedimiento De Traslado A PPL, No Efectuar Trámite A Remisiones Judiciales Y/O Salud, Falta De Tramite A La Certificación De Internos, Incumplimiento De La Expedición De Cómputos De Los PPL, Constancias De Reclusión De Los Privados De La Libertad, Entre Otros; **CUSTODIA Y VIGILANCIA: 4.038** con temas: solicitud información de ubicación de PPL, solicitud información trámite ingreso visitantes y menores de edad, solicitud información visitas conyugales, inducir a PPL a lesionar a sus compañeros, interno en detención domiciliaria cometiendo acto delictivo o incumpliendo medida, no entrega de encomiendas, no trámite a solicitudes de medidas de protección a los privados de la libertad, solicitud entrevistas de entidades judiciales a PPL, extorsión de PPL a PPL, familiares o ciudadanos, no dar trámite al cambio de patio o celda, introducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, producir maltratos de PPL a PPL o funcionarios, extorsión a internos y familiares, bloqueo celulares (IMEI), entre otros; **TRATAMIENTO Y DESARROLLO: 3.662** falta de atención médica, solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza), solicitud cambio o clasificación de fase, solicitud suministro elementos de aseo, solicitud atención en salud a privados de la libertad en estación de policía-URI, irregularidades en la alimentación de los privados de la libertad en los ERON, falta de entrega de elementos a PPL (colchoneta etc.), inconformismo en el descuento de horas en trabajo, estudio, enseñanza, atención psiquiátrica o psicosocial, irregularidades expendio de los ERON, entre otros.

4. LINÉA ANTICORRUPCIÓN

El instituto ha puesto en conocimiento de la ciudadanía los siguientes canales para la atención de Denuncias:

CANALES ANTICORRUPCIÓN			
Correo Electrónico Anticorrupción	Línea Anticorrupción 018000	Línea Anticorrupción Celular	TOTAL
477	154	152	783

Tabla G

Las Dimensiones más frecuentes en el comité CRAET y/o de quejas fueron: CUSTODIA Y VIGILANCIA (535) extorción a internos y familiares, agresión física PPL, ingreso de elementos prohibidos, incumplimiento a la medida domiciliaria, y TRATAMIENTO Y DESARROLLO (363). Falta de atención médica, clasificación de fases y solicitud trámite para descuento (estudio, trabajo, enseñanza) de importancia en las quejas son **Derechos Humanos** y **Beneficios administrativos** y **Falta Respuesta a las Solicitudes**. CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (238) Inducir o permitir el ingreso de elementos prohibidos, Solicitar o recibir dádivas – cohecho.

se analizaron en los comités CRAET en la SEDE CENTRAL: **1.042 Quejas**

SEDE	TOTAL
Dirección General	510
Modelo	349
La picota	52
Bellavista	1
TOTAL	912

Tabla H

Con base en lo anterior, se tomaron un total de 85 acciones preventivas y un total de 79 acciones correctivas.

Acciones preventivas	Acciones correctivas
133	185

Tabla I

5. CANAL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS Y OTROS CANALES DE ATENCIÓN

- ✓ EL SISTEMA DE AGENDAMIENTO DE TURNOS en el transcurso del I Semestre del 2023 se evidencio una interacción con los ciudadanos y el uso de la solución digital de agendamiento de citas mediante la página web así:

Sistema de agendamiento de turnos INPEC

Sedes habilitadas para el agendamiento:

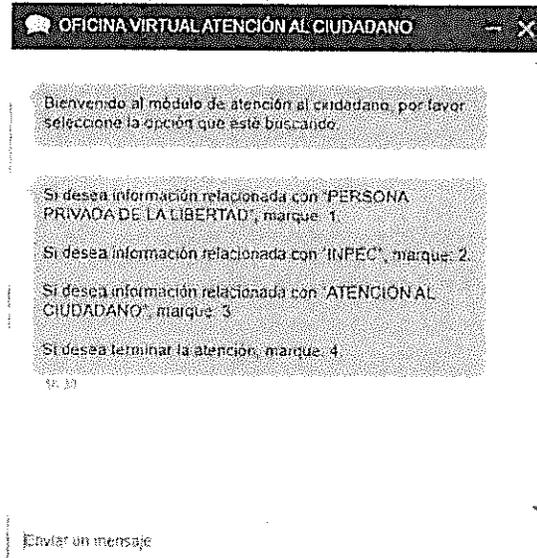
Sede Central
COMEB Bogotá la Picota
CPMSBOG La Modelo
EC-Pedregal
EPMSC Medellín

Agende su turno haciendo clic en el botón.



OFICINA VIRTUAL interacción – charla o conversacional con los ciudadanos virtualmente y con relación a preguntas frecuentes el Instituto ha habilitado el canal de atención que se encuentra en la página Web, en la cual se mantiene información mediante el **chatbot** el cual resuelve respuestas automáticas las cuales son frecuentes por los ciudadanos en general, temas como:

- Información sobre Personas Privadas de la Libertad
- Sobre Servicio al Ciudadano INPEC
- Información Institucional INPEC



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. Para el I Semestre del año 2023 se consolidó a nivel nacional **un total de 21.009** requerimientos así: **18.150 PQRSD** y **2.838 orientaciones o asesorías, 10 felicitaciones** y **11 sugerencias** a ciudadanos los cuales a través de su trazabilidad las dependencias competentes brindan respuesta oportuna a los ciudadanos en términos de ley, igualmente se realiza seguimiento a la respuesta a través del módulo PQRSD por medio del Tablero de control en tiempo real y con el apoyo de sistema de alerta y semáforo nos indica el tiempo restante a la respuesta.
2. La Sede que mayor radicación de PQRSD y orientaciones tuvo fue la Regional Central con un total de 5.756, seguido de Sede Central con un total de 3.635, Regional Noroeste con un total de 3.113, Regional Occidente 2.473, Regional Oriente 2.308, Regional Viejo Caldas 2.236, Regional Norte 1.352 y por último se encuentra la Escuela De Formación con un total de 115.
3. Con relación a los canales de atención se evidencia que los ciudadanos prefieren radicar sus PQRSD y orientaciones y/o consultas mediante el correo electrónico de las Oficinas de Atención al Ciudadano (atencionalciudadano@inpec.gov.co) con un porcentaje de 38%, seguido de la atención presencial que tiene un 26%, Escrito con el que se cuenta un 18%, por medio de página web con un 7%, por medio del teléfono de atención al ciudadano se registra un 6% el restante del 6% se encuentra dividido en los demás canales de atención puestos a disposición de los ciudadano en general por el Instituto.
4. El INPEC pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano, entre los cuales se encuentran: Atención presencial, telefónica, línea anticorrupción 018000910105, celular y chat 3173000522 la cual tiene atención 24 horas, formulario electrónico página Web, Correo electrónico anticorrupción, correo electrónico Atención al ciudadano, Radicación comunicación escrita y Buzón de sugerencia con el fin de escuchar y dar respuestas a sus inquietudes.
5. Con base a la información registrada las PQRSD que más destacan son las que se encuentran a cargo de las dependencias: Jurídica, Custodia y Vigilancia, Tratamiento y Desarrollo, Talento Humano, por lo que se han adelantado charlas o diálogos con los ciudadanos para el conocimiento de los trámites, procesos y proyectos que tiene el instituto con la finalidad de disminuir las PQRSD que se presentan a las antes mencionadas dependencias.

Así mismo se realizaron instrucciones a los dueños de procesos así: CERVI **2023IE0142281**, Atención y Tratamiento **2023IE0142310**, Control Interno

Disciplinario **2023IE0142292**, Derechos Humanos **2023IE0142297**, Gestión Corporativa **2023IE0142294**, Jurídica **2023IE0142301**, Sistemas **2023IE0142306**, Talento Humano **2023IE0142309** y Subdirección Seguridad y Vigilancia **2023IE0142313**; con el fin de minimizar estos indicadores en el Instituto con relación a las PQRSD más recurrentes.

6. En el I Semestre del año 2023 mediante el comité CRAET se ha evidenciado que las Quejas y Denuncias de mayor relevancia y más reiterativas han sido las competentes a las dependencias, CUSTODIA Y VIGILANCIA (535) TRATAMIENTO Y DESARROLLO (363); CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO (238) para un total de 1.042 a nivel de la SEDE CENTRAL, se presentaron estas quejas a las dependencias comprometidas con el fin de establecer acciones correctivas y preventivas frente a estos requerimientos.
7. En relación a las Quejas y Denuncias atendidas por los diferentes canales de atención dispuestos para tales fines por el INPEC, se han registrado un total de 783 Quejas y Denuncias por estos medios (línea anticorrupción 01-8000, correo electrónico anticorrupcion@inpec.gov.co, chat de WhatsApp y línea celular) las cuales han sido analizadas y tratadas en el comité CRAET durante el I Semestre del año 2023 y por lo tanto se han adelantado un total de 133 acciones preventivas y 185 acciones correctivas.
8. Para este semestre se ha dado a conocer La línea anticorrupción a los Servidores penitenciarios y estudiantes de la Escuela Penitenciaria Nacional con el fin de escuchar sus quejas y reclamos los cuales son atendidos por El INPEC y se han tomado los correctivos necesarios aumentando estrategias de mayor confianza y credibilidad en la Institución por parte de los ciudadanos.

